

Allgemeines Interviewertraining für computerbasierte persönliche Befragungen - Erläuterungen zum Foliensatz

Ackermann-Piek, Daniela; Kluge, Rebekka; Ladwig, Rahel

Veröffentlichungsversion / Published Version

Arbeitspapier / working paper

Zur Verfügung gestellt in Kooperation mit / provided in cooperation with:

GESIS - Leibniz-Institut für Sozialwissenschaften

Empfohlene Zitierung / Suggested Citation:

Ackermann-Piek, D., Kluge, R., & Ladwig, R. (2020). *Allgemeines Interviewertraining für computerbasierte persönliche Befragungen - Erläuterungen zum Foliensatz*. (GESIS Survey Guidelines). Mannheim: GESIS - Leibniz-Institut für Sozialwissenschaften. https://doi.org/10.15465/gesis-sg_de_034

Nutzungsbedingungen:

Dieser Text wird unter einer CC BY-NC Lizenz (Namensnennung-Nicht-kommerziell) zur Verfügung gestellt. Nähere Auskünfte zu den CC-Lizenzen finden Sie hier:
<https://creativecommons.org/licenses/by-nc/4.0/deed.de>

Terms of use:

This document is made available under a CC BY-NC Licence (Attribution-NonCommercial). For more Information see:
<https://creativecommons.org/licenses/by-nc/4.0>

**Allgemeines Interviewertraining für computerbasierte
persönliche Befragungen - Erläuterungen zum Folien-
satz**

Daniela Ackermann-Piek, Rebekka Kluge & Rahel Ladwig

Zusammenfassung

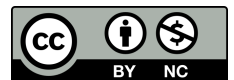
Die folgende Ausführung ist eine Erläuterung zum Foliensatz “Allgemeines Interviewertraining für computerbasierte persönliche Befragungen”.

Zitierung

Daniela Ackermann-Piek, Kluge, Rebekka and Ladwig, Rahel (2020). Allgemeines Interviewertraining für computerbasierte persönliche Befragungen - Erläuterungen zum Foliensatz. Mannheim, GESIS - Leibniz-Institut für Sozialwissenschaften (GESIS- Survey Guidelines).

DOI: 10.15465/gesis-sg_034

Dieses Werk ist lizenziert unter einer Creative Commons Namensnennung – Nicht kommerziell 4.0 International Lizenz (CC BY-NC).



Einführung

Interviewer-administrierte Befragungen nehmen nach wie vor einen wichtigen Stellenwert bei der Erhebung von Umfragedaten ein. Auch wenn ihr Anteil in den letzten Jahren abgenommen hat, werden immer noch über 50 % der Befragungen in Deutschland durch InterviewerInnen durchgeführt (Arbeitskreis Deutscher Markt- und Sozialforschungsinstitute e.V. (ADM), 2018). Demnach liefern Interviewer-administrierte Befragungen weiterhin einen bedeutsamen Anteil an sozialwissenschaftlichen, politisch und wirtschaftlich bedeutsamen Daten. Da gesellschaftlich relevante Entscheidungsprozesse aus diesen Daten generiert werden, ist eine hohe Datenqualität wesentlich.

Bei der Durchführung dieser Befragungen übernehmen InterviewerInnen vielfältige Aufgaben (vgl. Fowler, 2014: 110 ff). So sind sie vor dem eigentlichen Interview bei der Kontaktierung der Zielpersonen und der Gewinnung deren Kooperationsbereitschaft beteiligt. Im Interview können sie die Motivation der Befragten fördern und sind verantwortlich für die korrekte Erfassung der Antworten. Gegenüber selbst-administrierten Befragungen bringen Interviewer-administrierte Befragungen einige positive Aspekte mit sich: Zum Beispiel können InterviewerInnen einen positiven Effekt auf die Teilnahmebereitschaft haben (Durrant, Groves, Staetsky, & Steele, 2010; Lord, Friday, & Brennan, 2005; Webster, 1996) und können die Datenqualität erhöhen, indem sie bei Unklarheiten während des Interviews unterstützen oder bei inadäquaten Antworten neutral nachfragen (Belli, Weiss, & Lepkowski, 1999; Hanson & Marks, 1958; Schober & Conrad, 2002).

Auf der anderen Seite können InterviewerInnen jedoch auch einen negativen Einfluss auf die Datenqualität haben. Zum einen können sie bestimmte Antworttendenzen bedingen. Beispielsweise führt die Anwesenheit von InterviewerInnen bei der Befragung dazu, dass soziale Normen stärker bei den Befragten aktiviert werden und sie sozial unerwünschte Tendenzen eher leugnen (Bosnjak, 2017; Kreuter, Presser, & Tourangeau, 2008). Zum anderen können Unterschiede in den Merkmalen der InterviewerInnen, wie Kleidung, Alter und Geschlecht, aber auch Unterschiede im verbalen oder nonverbalen Verhalten dazu führen, dass sich das Verhalten und die Antworten der Befragten einer Interviewerin oder eines Interviewers weniger unterscheiden als bei Befragten verschiedener InterviewerInnen (Groves et al., 2009).

Können Verhalten und Antworten der Befragten auf die InterviewerInnen zurückgeführt werden, wird von Interviewereffekten gesprochen (Tucker, 1983). Um eine hohe Datenqualität zu erreichen, sollte Interviewereffekten präventiv begegnet werden. Ziel dieser Prävention ist sowohl eine hohe Qualität der Arbeit der InterviewerInnen zu erreichen als auch eine hohe Standardisierung dieser Arbeit, um Unterschiede zwischen den InterviewerInnen zu reduzieren. Beide Ziele können mithilfe der Durchführung von standardisierten und qualifizierten Interviewertrainings im Vorfeld der Befragung erreicht werden (Daikeler & Bosnjak, 2020; Lessler, Eyerman, & Wang, 2008).

Ein solches Interviewertraining kann aus einem allgemeinen und einem projektspezifischen Teil bestehen (Stiegler & Biedinger, 2016). Im allgemeinen Teil erlangen die InterviewerInnen Grundkenntnisse, welche sie auf ihre Rolle im Prozess der Datenerhebung vorbereiten sowie kurze praktische Anwendungshinweise. Der projektspezifische Teil vermittelt Kenntnisse, welche auf das jeweilige Projekt angepasst sind und kann beispielsweise mit Übungsinterviews und Rollenspielen realisiert werden. Gerade der allgemeine Teil eines Interviewertrainings bietet die Möglichkeit durch eine standardisierte Durchführung eine qualitativ hochwertige Performance der InterviewerInnen sowie die Minimierung systematischer Unterschiede zwischen ihnen zu erreichen.

Ein solches allgemeines standardisiertes Training ist im deutschsprachigen Raum bisher nicht frei zugänglich. Mit dem Foliensatz „Allgemeines Interviewertraining für computerbasierte persönliche Befragungen“ wird diese Lücke nun geschlossen. Der Foliensatz steht öffentlich und für Nutzende

frei zu Verfügung. Er richtet sich an Nutzende, welche eine Interviewer-administrierte Befragung mit eigenen InterviewerInnen durchführen möchten und dabei auch das Training selbst gestalten. Der modulare Aufbau dieses Trainings orientiert sich am GIT-CAPI (General Interviewer Training Curriculum for Computer-Assisted Personal Interviews) (Daikeler, Silber, Bosnjak, Zabal, & Martin, 2017) und greift damit auf ein standardisiertes Trainingsprogramm zurück.

Die Konzeptualisierung des Trainings

Der Foliensatz „Allgemeines Interviewertraining für computerbasierte persönliche Befragungen“ deckt alle Bereiche, in denen InterviewerInnen bei der Durchführung einer Befragung involviert sind, ab. Dazu wurde das GIT-CAPI als Grundlage für den modularen Aufbau des Trainings genutzt. Da Modul 6 (Professionelle Standards und Ethik, Datenschutz und Vertraulichkeit) und Modul 7 (Technisches Tutorium) des GIT-CAPI inhaltlich projektspezifisch sind, konzentriert sich der Foliensatz auf die Ausarbeitung der Module 1 bis 5. Inhaltlich werden somit durch die Trainingsunterlagen folgende Aspekte abgedeckt:

- Die prozedurale Sicht auf Befragungen (Modul 1)
- Qualitätsaspekte von Befragungen (Modul 2)
- Das Erlangen der Kooperationsbereitschaft von Befragten (Modul 3)
- Die Durchführung des Interviews und Befragungsinstrumente (Modul 4)
- Interviewertechniken und Feldarbeit (Modul 5)

Das Training ist in vier inhaltliche Bereiche aufgeteilt. Zu Beginn erfolgt eine kurze Begrüßung der InterviewerInnen. Im ersten Teil (vgl. GIT-CAPI Modul 1) wird ein allgemeiner Überblick zu standardisierten Befragungen in den Sozialwissenschaften gegeben. Nach der Definition lernen die InterviewerInnen verschiedene Arten von Befragungen kennen. Auch die an einer Befragung beteiligten Akteure werden vorgestellt und ein erster Überblick zum Ablauf einer Befragung gegeben.

Der zweite Teil (vgl. GIT-CAPI Modul 2) vermittelt Qualitätsaspekte hinsichtlich der Repräsentativität und der Güte der Messung in Befragungen. Das Erreichen und die Sicherung einer hohen Qualität in beiden Dimensionen stehen dabei im Fokus. Auch werden wichtige Begriffe wie Grundgesamtheit, Auswahlrahmen, Auswahlgesamtheit und Stichprobe erklärt, um das Verständnis für mögliche auftretende Fehler einer Befragung bezüglich der Qualitätsdimensionen zu schulen.

Im dritten Teil (vgl. GIT-CAPI Modul 3) werden alle wichtigen Schritte auf dem Weg zur Teilnahme der Befragten am Interview besprochen. Strategien zur Kontaktierung der Zielpersonen, die Gewinnung ihrer Teilnahmebereitschaft und die Dokumentation der Kontaktversuche werden dabei inhaltlich aufgearbeitet.

Das Thema des vierten Teils (vgl. GIT-CAPI Modul 4 und 5) ist die Durchführung des Interviews. Es wird vermittelt, was Standardisierung in Bezug auf Befragungen bedeutet, welche Fragetypen den InterviewerInnen im Fragebogen begegnen können und welche Besonderheiten diese Fragetypen hinsichtlich der Interviewführung mit sich bringen. Auch die Erfassung der Antworten, der Umgang mit sensiblen Fragen, sowie eine Zusammenfassung der Vor- und Nachbereitung des Interviews werden besprochen. Abgeschlossen wird das Training durch eine kurze Verabschiedung der InterviewerInnen.

Das Training orientiert sich an neuen lerntheoretischen Erkenntnissen und nutzt den Ansatz des expansiven Lernens zur Wissensvermittlung (Schüßler, 2010). Dabei wird die wichtige Rolle der InterviewerInnen während des Trainings wiederholt ins Zentrum gerückt, um die Motivation und Bereitschaft zum Lernen zu fördern. Durch die Konfrontation mit den Grenzen des eigenen Wissens, anhand von Beispielen schwieriger Situationen im Befragungsprozess (sog. Handlungsproblematiken), wird der Aufbau nachhaltiger Kompetenzen der InterviewerInnen während der Schulung gefördert. Durch die Wiederholung des Gelernten, wird das Wissen verfestigt.

Anwendungshinweise zur Durchführung des Trainings

Der Foliensatz ist für ein eintägiges Training vor Ort konzipiert. Das Training kann aber auch digital als beispielsweise Online-Seminar durchgeführt werden. Es sollte jedoch ein Medium gewählt werden,

welches die interaktive Gestaltung und Mitarbeit der InterviewerInnen ermöglicht. Der Fokus des Trainings liegt auf der Durchführung computerbasierter persönlicher Befragungen, kann aber auch als Grundlage der Ausarbeitung eines allgemeinen Trainings für telefon- oder internetbasierte persönliche Befragungen genutzt werden. Entsprechende Anpassungen spezifischer Inhalte sollte in diesem Fall jedoch erfolgen.

Das gesamte eintägige Training richtet sich an neue InterviewerInnen ohne Berufserfahrung. Für InterviewerInnen mit Berufserfahrung empfehlen wir den ersten Teil zum allgemeinen Überblick standardisierter Befragungen nicht zu schulen. Da aber auch für diesen Personenkreis eine regelmäßige Auffrischung der Kenntnisse qualitativ hochwertige Arbeit sichert, sollten diese InterviewerInnen an den übrigen Teilen des Trainings teilnehmen. Die Durchmischung weniger erfahrener und erfahrener InterviewerInnen hat den positiven Effekt, dass Erfahrungen im Ablauf des Trainings ausgetauscht werden können (Cohen & Lotan, 2014).

Für notwendige Anpassungen der Folien an das Projekt finden Nutzende im Notizbereich des Foliensatzes Anpassungshinweise. Diese sind immer mit dem Wort "Achtung" gekennzeichnet und lassen sich damit durch die Suchfunktion schnell auffinden. Generell empfehlen wir nach jedem thematischen Abschnitt Zeit für Zwischenfragen und Diskussionen einzuplanen. Durch den Einbau praktischer Übungen zum inhaltlich gelernten, wird der Aufbau nachhaltiger Kompetenzen der InterviewerInnen zusätzlich gefördert. Auch empfehlen wir die Anfertigung eines Handbuchs, welches die wichtigsten Inhalte des Trainings für die InterviewerInnen zusammenfasst. Alle gekennzeichneten Grafiken des Foliensatzes sind urheberrechtlich geschützt. Bei der Nutzung des Foliensatzes ist die Verwendung der angegebenen Quellenverweise daher notwendig.

Literaturverzeichnis

- Arbeitskreis Deutscher Markt- und Sozialforschungsinstitute e.V. (ADM). (2018). Retrieved from <https://www.adm-ev.de/en/>
- Belli, R. F., Weiss, P. S., & Lepkowski, J. M. (1999). Dynamics of survey interviewing and the quality of survey reports: Age comparisons. In N. Schwarz, D. Park, B. Knauper, & S. Sudman (Eds.), *Cognition, aging, and self-reports*. Hove, UK: Psychology Press/Erlbaum (UK) Taylor & Francis.
- Bosnjak, M. (2017). Mixed-mode surveys and data quality: Meta-analytic evidence and avenues for future research. In S. Eifler & F. Faulbaum (Eds.), *Methodische Probleme von Mixed-Mode-Ansätzen in der Umfrageforschung* (pp. 11–25). Wiesbaden: Springer VS.
- Cohen, E. G., & Lotan, R. A. (2014). *Designing groupwork: Strategies for the heterogeneous classroom* (3rd ed.). New York: Teachers College Press.
- Daikeler, J., & Bosnjak, M. (2020). How to conduct effective interviewer training: A meta-analysis and systematic review. In K. Olson, J. D. Smyth, J. Dykema, A. L. Holbrook, F. Kreuter, & B. T. West (Eds.), *Interviewer effects from a total survey error perspective* (pp. 47–60). Boca Raton: CRC Press.
- Daikeler, J., Silber, H., Bosnjak, M., Zabal, A., & Martin, S. (2017). A general interviewer training curriculum for computer-assisted personal interviews (GIT-CAPI; Version 1, 2017). *GESIS Survey Guidelines. Mannheim, Germany: GESIS – Leibniz-Institute for the Social Sciences*. https://doi.org/10.15465/gesis-sg_en_022
- Durrant, G. B., Groves, R. M., Staetsky, L., & Steele, F. (2010). Effects of interviewer attitudes and behaviors on refusal in household surveys. *Public Opinion Quarterly*, 74(1), 1–36. <https://doi.org/10.1093/poq/nfp098>
- Fowler, F. J. (2014). *Survey research methods* (5. ed.). Los Angeles: SAGE Publications.
- Groves, R. M., Fowler, F. J. J., Couper, M. P., Lepkowski, J. M., Singer, E., & Tourangeau, R. (2009). *Survey methodology* (Vol. 2). Hoboken, NJ: John Wiley & Sons.
- Hanson, R. H., & Marks, E. S. (1958). Influence of the interviewer on the accuracy of survey results. *Journal of the American Statistical Association*, 53(283), 635–655. <https://doi.org/10.1080/01621459.1958.10501465>
- Kreuter, F., Presser, S., & Tourangeau, R. (2008). Social desirability bias in CATI, IVR, and web surveys: The effects of mode and question sensitivity. *Public Opinion Quarterly*, 72(5), 847–865. <https://doi.org/10.1093/poq/nfn063>
- Lessler, J. T., Eyerman, J., & Wang, K. (2008). Interviewer training. In E. D. De Leeuw, J. J. Hox, & D. A. Dillman (Eds.), *International handbook of survey methodology* (pp. 442–460). New York, NY: Taylor & Francis Group.
- Lord, V. B., Friday, P. C., & Brennan, K., Pauline. (2005). The effects of interviewer characteristics on arrestees' responses to drug-related questions. *Applied Psychology in Criminal Justice*, 1(1), 36–55.
- Schober, M. F., & Conrad, F. G. (2002). A collaborative view of standardized survey interviews. In D. W. Maynard, H. Houtkoop-Steenstra, N. C. Schaeffer, & J. van der Zouwen (Eds.), *Standardization and tacit knowledge: Interaction and practice in the survey interview* (pp. 67–94). New York, NY: John Wiley & Sons.
- Schüßler, I. (2010). Ermöglichungsstrukturen nachhaltigen Lernens. *Profi-L. Das Magazin Für Das Lehren Und Lernen*, 1, 4–7.

Stiegler, A., & Biedinger, N. (2016). Interviewer skills and training (Version 2.0). *GESIS Survey Guidelines*. Mannheim, Germany: GESIS – Leibniz-Institute for the Social Sciences. https://doi.org/10.15465/gesis-sg_en_01

Tucker, C. (1983). Interviewer effects in telephone surveys. *Public Opinion Quarterly*, 47(1), 84–95. <https://doi.org/10.1086/268768>

Webster, C. (1996). Hispanic and Anglo interviewer and respondent ethnicity and gender: The impact on survey response quality. *Journal of Marketing Research*, 33(1), 62–72. <https://doi.org/10.1177/002224379603300106>